

BAB II

TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai kepatuhan Wajib Pajak menurut Jatmiko (2006) melakukan penelitian mengenai pengaruh sikap Wajib Pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak studi pada WPOP di Kota Semarang. Teknik analisis yang digunakan pengujian asumsi klasik, uji normalitas data, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa sikap Wajib Pajak variabel bebas yang digunakan memengaruhi secara parsial dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hardiningsih (2011) meneliti mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kemauan membayar pajak. Teknik analisis yang digunakan deskripsi responden, uji validitas, uji realibilitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, koefisien determinasi, uji F dan pengujian Hipotesis. Hasil penelitian menyatakan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap kesadaran dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak, sedangkan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan serta persepsi efektifitas sistem perpajakan juga tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Subagiyo dkk. (2014) menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi Wajib Pajak dalam merespon surat himbauan terhadap kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan studi pada KPP Pratama Batu. Teknik Analisis yang

digunakan Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel kesadaran, pelayanan Wajib Pajak dan pengawasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan terhadap Laporan Tahunan Wajib Pajak.

Ananda dkk. (2015) menguji pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak studi pada UMKM terdaftar di KPP Pratam Batu. Teknik analisis yang digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa sosialisasi, tarif pajak, dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Fauziati dan Syahri (2015) menguji tentang pengaruh efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kemauan untuk membayar pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel intervening. Teknik analisis yang digunakan karakteristik responden, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa persepsi efektivitas sistem perpajakan dan pajak jasa keuangan memiliki pengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak serta kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Wajib Pajak bersedia membayar pajak.

Huda (2015) meneliti tentang pengaruh persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, kepercayaan, tarif pajak dan kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan membayar pajak studi pada UMKM Makanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Teknik analisi data penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas,

asumsi klasik, analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, kepercayaan, tarif pajak, dan kemanfaatan NPWP berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Ilhamsyah dkk. (2016) meneliti mengenai pengaruh pemahaman dan pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Malang. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji F, Uji t. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Arisandy (2017) menguji terkait pengaruh pemahaman Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan bisnis *online* di Pekanbaru. Teknik analisis yang digunakan *statistik multiple regression*. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa pemahaman parsial dari Wajib Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak individu, sedangkan kesadaran akan pembayar pajak dan sanksi kepatuhan pajak telah berpengaruh signifikan terhadap pembayar pajak individu yang melakukan bisnis online dan pemahaman Wajib Pajak, Wajib Pajak kesadaran dan sanksi kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang perseorangan yang melakukan bisnis online.

B. Teori dan Kajian Pustaka

1. Teori Atribusi

Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, misal: kemampuan, pengetahuan atau usaha. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, misal: keberuntungan, kesempatan dan lingkungan (Robbins, 1996). Oleh karena itu, teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

Penentuan internal dan eksternal (Robbins, 1996) tergantung dari tiga faktor meliputi:

a. Kekhususan

Kekhususan terkait persepsi individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap luar biasa, maka perilaku tersebut akibat eksternal. Apabila perilaku seseorang dianggap biasa, maka perilaku tersebut akibat internal.

b. Konsensus

Konsensus mengenai apakah keseluruhan individu merespon suatu hal dengan cara yang sama. Jika konsensus rendah, maka perilaku tersebut faktor dari internal. Jika konsensus tinggi, maka perilaku tersebut faktor dari eksternal.

c. Konsistensi

Konsistensi membahas terkait individu melakukan hal yang sama. Apabila konsisten perilaku, maka perilaku disebabkan faktor internal. Sedangkan perilaku tidak konsisten, maka perilaku dipengaruhi faktor eksternal.

Teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya jika melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya, uang pajak yang mereka bayarkan telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya (Syafuruddin dan Dewinta, 2012).

2. Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak menurut Pasal 1 angka 2 UU KUP adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan. Menurut Pasal 1 UU No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak dibagi menjadi dua antara lain: (1) Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak; (2) Wajib Pajak Badan, adalah setiap perusahaan yang didirikan di Indonesia dan sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) serta mempunyai hak dan kewajiban yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan pajak yang berlaku di Indonesia. Menurut UU No. 16 Tahun

2009 Pasal 2 Ayat 1, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak. Setiap Wajib Pajak hanya diberikan satu Nomor Pokok Wajib Pajak dan dipergunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dalam pengawasan administrasi perpajakan. Wajib Pajak yang tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Objek pajak berdasarkan UU RI No. 36 tahun 2008 pasal 4 (1) adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun.

3. Pajak

Pajak menurut pasal 1 UU No. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan ada dua hal penting (Sari, 2013:36), yaitu:

- a. Iuran yang dapat dipaksakan. Iuran yang mau tidak mau harus dibayar rakyat yang dikenakan kewajiban membayar iuran tersebut, jika rakyat atau badan hukum tidak melaksanakan akan mendapatkan tindakan hukum seperti surat paksa dan sita.

- b. Tanpa jasa timbal balik/kontra prestasi/imbalan langsung. Wajib Pajak yang membayar iuran kepada negara tidak ditunjukkan secara langsung imbalan apa yang diperolehnya dari pemerintah atas pembayaran iuran tersebut. Imbalan yang secara tidak langsung diperoleh Wajib Pajak berupa pelayanan pemerintahan kepada seluruh anggota masyarakat baik yang membayar maupun yang dibebaskan dari pengenaan pajak antara lain bidang keamanan, kesejahteraan, pembuatan jalan, saluran irigasi, pencegahan penyakit menular.

Berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2008 pasal 17 terkait tarif pajak yang diterapkan atas Penghasilan Kena Pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri adalah sampai dengan 50 juta rupiah (5%), diatas 50 juta rupiah sampai 250 juta rupiah (15%), diatas 250 juta rupiah sampai 500 juta rupiah (25%), diatas 500 juta rupiah (30%). Penjelasan UU RI No. 36 Tahun 2008 pasal 17 mengenai tarif pajak berupatarif tertinggi dapat diturunkan paling rendah 25% yang diatur peraturan pemerintah serta sudah mulai berlaku sejak tahun 2010. Tarif yang dikenakan atas penghasilan berupa dividen yang dibagikan kepada Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri adalah paling tinggi sebesar 10% bersifat final diatur dengan peraturan pemerintah.

Berdasarkan ketentuan UU No. 36 Tahun 2008 pasal 16 cara menghitung Penghasilan Kena Pajak bagi Wajib Pajak dalam negeri pada dasarnya terdapat dua macam cara untuk menentukan besarnya Penghasilan Kena Pajak, yaitu :

- a. Perhitungan dengan cara biasa (pasal 16 ayat 1).
- b. Perhitungan dengan menggunakan norma perhitungan (pasal 16 ayat 2), termasuk cara perhitungan dengan mempergunakan Norma Perhitungan

Khusus yang diperuntukan bagi Wajib Pajak tertentu berdasarkan keputusan Menteri Keuangan.

4. Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*).

Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.74/PMK.03/2012 pasal 2 dan UU No. 28 tahun 2007 pasal 17 C ayat 2, didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian, sepanjang pengecualian tersebut tidak memengaruhi laba rugi fiskal. Selanjutnya ditegaskan bahwa seandainya laporan keuangan diaudit, laporan audit tersebut harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Penjelasan mengenai dengan tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan meliputi penyampaian surat pemberitahuan tahunan selama 3 (tiga) tahun pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum

tahun penetapan Wajib Pajak dilakukan tepat waktu; penyampaian surat pemberitahuan masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak untuk masa pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; seluruh surat pemberitahuan masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak untuk masa pajak Januari sampai November telah disampaikan; dan surat pemberitahuan masa yang terlambat telah disampaikan tidak lewat dari bataswaktu penyampaian surat pemberitahuan masa masa pajak berikutnya. Tidak mempunyai tunggakan pajak adalah keadaan Wajib Pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib. Laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah merupakan laporan keuangan yang dilampirkan dalam surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan yang wajib disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak. Batas waktu pengajuan permohonan penyampaian surat pemberitahuan paling lambat tanggal 10 Januari pada tahun penetapan Wajib Pajak. Konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya (Arisandy, 2017:65).

5. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Pajak.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak pada penelitian ini dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berupa pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran membayar pajak, dan faktor

eksternal berupa efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan pajak. Faktor-faktor kepatuhan pajak tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Pemahaman Peraturan Perpajakan.

Pemahaman merupakan kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan. Pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan mengenai cara mengisi (Surat Pemberitahuan Tahunan) secara baik dan benar dimana jumlah pajak yang terhutang mampu dihitung sesuai dengan ketentuan perpajakan, pembayaran atau penyetoran tepat waktu, dan melaporkan besarnya pajak terutang di tempat Wajib Pajak terdaftar (Ananda dkk., 2015:4).

Menurut Ilhamsyah dkk. (2016:3) Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajibannya sebagai seorang Wajib Pajak. Dengan kata lain, Wajib Pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang Wajib Pajak.
- 2) Kepemilikan NPWP, sebagai salah satu sarana untuk mengefisiensikan administrasi perpajakan, Wajib Pajak yang sudah memiliki penghasilan, wajib untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya.
- 3) Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi perpajakan Wajib Pajak yang sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi pajak, Wajib Pajak akan lebih patuh dan taat dalam melakukan kewajiban perpajakannya,

karena mereka tahu dan paham jika melalaikan kewajibannya akan terkena sanksi. Hal ini otomatis akan mendorong setiap Wajib Pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.

- 4) Pengetahuan dan pemahaman tentang PKP, PTKP, dan tarif pajak. Wajib Pajak yang mengetahui dan memahami tarif-tarif pajak yang berlaku, Wajib Pajak tersebut akan mampu untuk menghitung pajak terhutangnya sendiri dengan baik dan benar.
- 5) Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang di dapat melalui sosialisasi-sosialisasi yang dilakukan dan dilaksanakan oleh KPP.
- 6) Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak yang didapat melalui pelatihan tentang perpajakan yang diikuti oleh mereka.

b. Efektifitas Sistem Perpajakan.

Sistem pemungutan pajak terdapat tiga unsur pokok yang saling terkait (Sari, 2013:77-79), yaitu:

- 1) Kebijakan Pajak (*Tax Policies*). Kebijakan penurunan tarif maupun kebijakan pemerintah untuk menanggung pajak penghasilan (PPh) atas penghasilan pekerja sampai sebesar upah minimum regional (UMR).
- 2) Undang-undang Pajak (*Tax Laws*). Keseluruhan peraturan yang meliputi kewenangan pemerintah untuk mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkan kembali kepada masyarakat melalui kas negara.
- 3) Administrasi Pajak (*Tax Administration*). Administrasi perpajakan memegang peranan penting karena seharusnya bukan saja sebagai perangkat *laws*

enforcement tetapi lebih dari itu, sebagai *service point* yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus pusat informasi perpajakan.

Menurut Sari (2013:78079) ada 2 (dua) sistem pemungutan pajak yaitu sebagai berikut:

- 1) *Official Assessment System*. Suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang yang harus dibayar oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya adalah wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus, Wajib Pajak bersifat pasif, dan utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak dari fiskus.
- 2) *Self Assessment System*. Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan (menghitung dan menetapkan) sendiri besarnya pajak yang terutang dan membayarnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku. Ciri-cirinya adalah wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri, Wajib Pajak aktif mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi. Sistem *self assessment* ini dalam pelaksanaannya didukung oleh *With Holding System* yaitu Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus atau bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan (menghitung dan menetapkan) besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Cirinya adalah wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga.

Efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal dan akurat, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Namun jika sistem perpajakan yang ada tidak memuaskan bagi wajib pajak, maka hal itu dapat turut memengaruhi kesadaran wajib pajak (Fauziati dan Syahri, 2015). Adapun efektifitas sistem perpajakan perpajakan yang berbasis internet telah dimanfaatkan oleh Wajib Pajak dan dianggap memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak menilai bahwa sistem perpajakan berbasis internet memberikan banyak kelebihan diantaranya Wajib Pajak lebih mudah dan cepat dalam melakukan pembayaran pajak, dan lebih mudah dalam melaporkan SPT karena Wajib Pajak bisa menghemat waktu dan biaya untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak (Huda, 2015).

c. Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas tersebut. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia meliputi kesadaran dalam diri, kesadaran akan sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya. UU RI No. 16 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 mengenai pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Kesadaran Wajib Pajak merupakan sikap Wajib Pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya

untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Ilhamsyah dkk., 2015:4).

d. Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Kotler (2005:15) ada lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangible* (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
- 2) *Empathy* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4) *Reliability* (Kehandalan), kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan.
- 5) *Assurance* (Jaminan), mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan).

Menurut Hardiningsih (2011:129) mengenai pelayanan berkualitas yang diberikan kepada Wajib Pajak antara lain: *Pertama*, prosedur administrasi pajak dibuat sederhana agar mudah dipahami oleh semua Wajib Pajak, pendaftaran NPWP, adanya sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, sehingga sistem ini pelayanan prima kepada Wajib Pajak menjadi semakin nyata. *Kedua*, petugas pajak atau Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam *skill*,

knowledge, dan *experience* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan, pelayanan petugas bank tempat pembayaran wajib melayani dan memberikan penjelasan terhadap Wajib Pajak dengan ramah agar Wajib Pajak benar-benar paham sesuai yang diharapkan atau diinginkan.

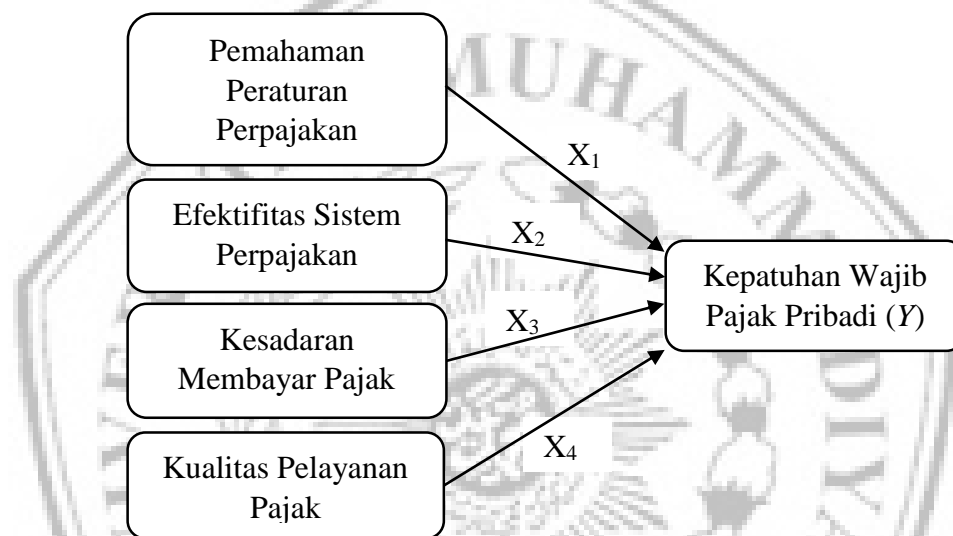
Ketiga, KPP memberikan kemudahan dalam pembayaran yang dilakukan melalui *e-Billing* yang bisa dilakukan dimana saja, Penyampaian SPT melalui *dropbox* yang dapat dilakukan dimana saja, tidak harus di KPP tempat Wajib Pajak terdaftar, disediakan sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-Filling. NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui e-Register dari website pajak. *Keempat*, KPP memberikan perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), dengan perluasan ini dapat meningkatkan pelayanan Wajib Pajak dengan menetapkan suatu pelayanan yang terpadu untuk setiap KPP, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak tanpa harus mendatangi masing-masing seksi.

e. Sikap Wajib Pajak

Sikap merupakan perbuatan atau tingkah laku manusia dalam kehidupan sehari-hari yang memengaruhi pola pikir individu berfikir dan pengambilan keputusan. Sikap Wajib Pajak ialah rangsangan dari luar individu yang akan membentuk persepsi mengenai hubungan dan proses belajar dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan (Jatmiko, 2006).

C. Kerangka Pemikiran

Wajib Pajak akan berperilaku taat untuk pemenuhan kewajiban pajaknya, apabila Wajib Pajak dapat memahami peraturan pajak, merasakan efektif suatu sistem pajak, menyadari membayar pajak, dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Untuk menyatakan hubungan antar konsep, maka yang dikembangkan adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

D. Perumusan Hipotesis.

1. Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

Berdasarkan teori atribusi, pemahaman peraturan perpajakan merupakan faktor internal yang memengaruhi kepatuhan pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak. Penelitian Ilhamsyah dkk. (2016) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak serta didukung oleh Ananda dkk. (2015) menyatakan pemahaman perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara Wajib Pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib Pajak yang tidak paham akan peraturan perpajakan maka cenderung menjadi Wajib Pajak yang tidak taat. Hal ini menunjukkan semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan akan memengaruhi kepatuhan membayar pajak. Hubungan pemahaman peraturan perpajakan diduga memengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi dihipotesiskan sebagai berikut:

H₁ : Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

2. Pengaruh efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

Berdasarkan teori atribusi, efektifitas sistem perpajakan merupakan faktor eksternal yang memengaruhi kepatuhan pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak. Menurut Huda (2015) menyatakan bahwa efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak serta menurut Fauziati dan Syahri (2015) efektifitas sistem perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Efektif suatu sistem dikatakan telah mencapai suatu target seperti kualitas, kuantitas dan waktu. Sistem perpajakan yang efektif dapat dirasakan kemudahan penggunaan. Penggunaan yang mudah pada sistem saat ini dengan berbasis internet. Sistem perpajakan yang berbasis internet telah dimanfaatkan oleh Wajib Pajak dan dianggap memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya karena memberikan banyak kelebihan, diantaranya Wajib Pajak lebih mudah dan cepat dalam melakukan pembayaran pajak, dan lebih mudah dalam melaporkan SPT karena Wajib Pajak bisa

menghemat waktu dan biaya untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi efektifitas sistem Wajib Pajak, maka semakin tinggi kepatuhan pajak. Hubungan sistem perpajakan diduga memengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi dihipotesiskan sebagai berikut:

H₂ : Efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

3. Pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

Berdasarkan teori atribusi, kesadaran membayar pajak merupakan faktor internal yang memengaruhi kepatuhan pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak. Menurut Fauziati dan Syahri (2015) menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak dan penelitian dari Arisandy (2017) menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Kesadaran membayar pajak akibat kesukarelaan dan tanpa paksaan memenuhi kewajiban seorang warga negara ke pemerintah berupa sebagian harta dan penghasilan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak membayar pajak, maka tingkat kepatuhan pajak meningkat. Hubungan kesadaran membayar pajak diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dihipotesiskan sebagai berikut:

H₃ : Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

4. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan pajak merupakan faktor eksternal yang memengaruhi kepatuhan pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak. Pada penelitian Subagiyo dkk. (2014) menyatakan bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan dan penelitian Ilhamsyah dkk. (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak tergantung pada petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada Wajib Pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak. pelayanan Fiskus yang memiliki kompetensi yang tinggi (*skill, knowledge, dan experience*) akan memberikan dorongan kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan pajak mengakibatkan peningkatan kepatuhan pajak. Hubungan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dihipotesiskan sebagai berikut:

H₄ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.